บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

การแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่ทุกส่วนราชการต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) เป็นอนุภาคที่มีความยากจนที่สุดในภาคใต้ โดยมีคนจนอยู่ถึง 468,623 คนหรือมากกว่าร้อยละ 60 ของคนจนในภาคใต้ (เอกสารการติดตามผลการพัฒนาในระยะครึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เมษายน 2547) เนื่องจากประชาชนไม่มีอาชีพขาดรายได้ โดยเฉพาะเยาวชนในพื้นที่ เมื่อไม่มีงานทำ อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในชุมชน เช่น ปัญหายาเสพติด การชักจูงไปในทางที่ไม่ถูกต้อง ฯลฯ ปัญหาการก่อการร้ายซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญ และยังไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นการจัดระบบแบบบูรณการเรื้อรังจะทำให้การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้มากขึ้น ประกอบกับการทำงานภายใต้ระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ (CEO) หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

จากการดำเนินงานในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรสำรวจข้อมูลในระดับหมู่บ้าน/ ชุมชน/ ตำบล ของสำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสในปีงบประมาณ 2547 ที่ผ่านมาซึ่งได้ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาการว่างงานของเยาวชนในพื้นที่ และช่วยให้เยาวชนและครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้นโดยในแต่ละพื้นที่ของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีเยาวชนเอื้ออาทรครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 1,617 หมู่บ้านจำนวน 1,617 คนและมีบัณฑิตเอื้ออาทรครบทุกตำบลจำนวน 275 คน นอกจากนี้โครงการยังให้มีบัณฑิตเอื้ออาทรประจำสำนักงานบริหารโครงการแต่ละจังหวัดๆละ 5 คน จำนวน 15 คน

การพัฒนาระบบราชการไทยนั้น ได้นำแนวคิดการจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน รวมถึงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและมุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการอย่างสูงสุด การบริหารเชิงกลยุทธ์และการวัดผลการดำเนินงาน (Balanced Scorecard)ทั้งนี้เป็นไปตามแนวความคิดของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ รัฐบาลยุคปัจจุบัน ได้ริเริ่มให้มีการบริหารงานในแบบบูรณาการเพื่อมุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกรวมถึงการแก้ไขปัญหา ด้วยเหตุนี้ทางแรงงานจังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส มุ่งหวังที่จะวัดผลระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน ประชาชนในสาม จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการได้รับบริการจากเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรขึ้นเพื่อเป็นตัวสะท้อนผลการปฏิบัติเอื้ออาทรขึ้นเพื่อเป็นตัวสะท้อนผลการปฏิบัติงานของเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร เมื่อผลการปฏิบัติงานและข้อมูลเสนอแนะผู้บริหาร

ในการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรและการปรับปรุง พัฒนาการบริการประชาชนให้สอดคล้อง ตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์ พัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้(ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

2. เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทร และเยาวชนเอื้ออาทร เฉพาะกิจกรรมหลัก คือ ทำหน้าที่ประสานงานสำรวจข้อมูลในหมู่บ้านตามความต้องการของจังหวัด ทำหน้าที่ ประสานงานกระตุ้น เร่งเร้าให้คำแนะนำแก่บัณฑิตเอื้ออาทรในระดับตำบล จัดทำข้อมูลตามลักษณะของปัญหาในชุมชน/หมู่บ้าน

2. ด้านพื้นที่และประชาชน ศึกษาจากการจ้างเยาวชนพื้นที่ หมู่บ้าน/ตำบล วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย/ ปวช. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ทั้ง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 1,617 หมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 1,617 คน จ้างบัณฑิตคุณวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความรู้คอมพิวเตอร์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตำบลละ 1 คน จำนวน 275 ตำบล/เทศบาล จำนวน 275 คน

3. ศึกษาเฉพาะ ระยะที่1 เมษายน 2547-กันยายน 2547 (6 เดือน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทำให้ทราบผลของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร สำรวจข้อมูลในระดับหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

2.ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรต่อความจำเป็นและความต้องการใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

นิยามศัพท์

บัณฑิต หมายถึง ผู้ทรงความรู้ ผู้มีปัญญา นักปราชญ์ ผู้สำเร็จการศึกษาขั้นปริญญาตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นไปตามคาดหวัง

ความต้องการบัณฑิต หมายถึง ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการคุณลักษณะต่างๆของบัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่างๆ ของสถานประกอบการที่มีคุณลักษณะดังนี้ คือ ด้านความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล นายอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการ และผู้ว่าราชการจังหวัด

เยาวชนเอื้ออาทร หมายถึง ผู้มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้

Balance Scorecard หมายถึง เครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่ช่วยให้องค์การเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านประสิทธิผลตามภารกิจ/บทบาท (Financial Perspective)

1.2 ด้านคุณภาพตามภารกิจ/บทบาท (Customer Perspective)

1.3 ด้านกระบวนการตามภารกิจ/บทบาทของเยาวชน/บัณฑิตเอื้ออาทร (Internal Perspective)

1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ (Learning Perspective)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 4 ความเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อโครงการ

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเขาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ในกลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้(ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) ในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษา ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทีมงานได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin,1986:437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในหน่วยงานนั้นๆ

Morse (อ้างถึงใน Prutthisit,1993:11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Dale Yoder (อ้างใน เสาวรภย์ เรืองเทพ, 2537:17) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้น ให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจและความสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

Shelly (อ้างใน Chawalit, 1995:9) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทยมักนิยมศึกษาในสองมิติดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน

2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดนั้น

ซึ่งเป้าหมายของการศึกษา ทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบาย ตัวชี้วัด ของความพึงพอใจ กล่าวคือการศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Services) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Process Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่า ตัวชี้วัดความพึงพอใจเพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการ จากสิ่งเร้าภายนอกดังได้กล่าวแล้วนั้นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้ สิ่งเร้าเป็น ตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้วจึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึงพอใจหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร

หลักการและเหตุผล

จากการดำเนินงานในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร สำรวจข้อมูลใน ระดับหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล ของสำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งได้ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาการว่างงานของเยาวชนในพื้นที่และช่วยให้เยาวชนและครอบครัวมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมถึงเพื่อให้สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีฐานข้อมูลในการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดที่ถูกต้อง โดยการจ้างงานให้แก่ เยาวชนและบัณฑิตในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 1,907 คน โดยใช้แบ่งเป็นเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรจังหวัดปัตตานี จำนวน 784 คน เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรจังหวัดยะลา จำนวน 449 คน และเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรจังหวัดนราธิวาส จำนวน 674 คน โดยใช้งบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ด้านเศรษฐกิจและสังคม)

เพื่อเป็นการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต รวมถึงเพื่อเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการเสนอโครงการการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรต่อไป สำนักงานแรงงานจังหวัด ปัตตานี ยะลา นราธิวาส จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่ครอบคลุม ทั้งด้าน ความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ด้านคุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและนำผลมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. จ้างเยาวชนจากพื้นที่หมู่บ้าน ตำบล วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย / ปวช. มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ทั้งสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 1,617 คน หมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 1,617 คน จ้างบัณฑิตคุณวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ตำบลละ 1 คน จำนวน 275 ตำบล / เทศบาลจำนวน 275 คน เพื่อจัดเก็บข้อมูลในหมู่บ้านและตำบล

2. จังหวัดมีฐานข้อมูลของกระทรวงต่าง ๆ เป็นปัจจุบัน ต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้

3. จังหวัดมีข้อมูลในการแก้ปัญหาความยากจนปัญหาการว่างงานปัญหาสังคมและปัญหาเศรษฐกิจของชุมชน หมู่บ้าน ตำบล ตามนโยบายของรัฐบาล และยุทธศาสตร์การเอาชนะปัญหาความยากจนและปัญหายาเสพติดในระดับหมู่บ้าน ตำบล ของกลุ่มจังหวัด

เป้าหมายโครงการ

1. จ้างเยาวชนในพื้นที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความรู้ด้าน

คอมพิวเตอร์ครบทุกหมู่บ้านในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 1,617 หมู่บ้าน จำนวน 1,617 คน

2. จ้างบัณฑิตในพื้นที่ที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ตำบลละ 1 คน จำนวน 275ตำบล จำนวน 275 คน

3. จ้างบัณฑิตเอื้ออาทร ประชาสัมพันธ์สำนักงานจังหวัดละ 5 คน รวม 15 คน มีคณะกรรมการและสำนักงานบริหารโครงการในแต่ละจังหวัด

4. จังหวัดมีฐานข้อมูลการแก้ปัญหายากจนและผู้ประสบปัญหาการว่างงานที่ทันสมัย มีคุณภาพและตรวจสอบได้

ระยะเวลาดำเนินงาน

เมษายน 2547-พฤษภาคม 2549 (18 เดือน) แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เมษายน 2547 – กันยายน 2547 (6 เดือน) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล จัดทำแผนชุมชน

ระยะที่ 2 ตุลาคม 2547 – กันยายน 2548 (12 เดือน) ดำเนินการตรวจสอบพัฒนาข้อมูล ปรับปรุง แผนชุมชน ติดตามแผนงาน / โครงการชุมชน และสร้างความเข็มแข็งให้ชุมชน

บทบาทของเยาวชนเอื้ออาทร

ทำหน้าที่ประสานงานสำรวจข้อมูลในหมู่บ้านตามความต้องการของจังหวัดสร้างความสามัคคี สนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนและการ ปกครองระบอบประชาธิปไตย การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ภารกิจของเยาวชนเอื้ออาทร

1. ดำเนินการสำรวจข้อมูลของชุมชนตามความต้องการของจังหวัด
2. จัดระบบข้อมูลตามลักษณะของปัญหาในชุมชนหมู่บ้าน
3. ประสานงานกับผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และคณะกรรมการหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมทำความเข้าใจถึงนโยบายรัฐบาลของจังหวัดและจัดทำแผนงานโครงการของชุมชน
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัดหรือพื้นที่

บทบาทของบัณฑิตเอื้ออาทร

1. ทำหน้าที่ประสานงานให้คำแนะนำ ปรึกษา กำกับดูแล กระตุ้น เร่งเร้า และอำนวยความสะดวกให้แก่เยาวชนเอื้ออาทร

2. รวบรวมผลข้อมูลการว่างงานจากหมู่บ้าน เสนอแนะและร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนชุมชน ตำบล
3. สนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย การแก้ปัญหาความยากจน และการแก้ปัญหายาเสพติด

ภารกิจของบัณฑิตเอื้ออาทร

1. ติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเยาวชนเอื้ออาทร
2. ร่วมกับเยาวชนเอื้ออาทรจัดทำเวทีประชาคม
3. ประสานงานความร่วมมือกับเยาวชนเอื้ออาทร องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออำเภอ จัดทำแผนงานโครงการของชุมชน หมู่บ้าน
4. สนับสนุนกิจกรรมของเยาวชน ป้องกันยาเสพติดและการสร้างสามัคคีในชุมชน
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลของชุมชน หมู่บ้าน ตำบลใน Website ของจังหวัด
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัด นายอำเภอ หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทของบัณฑิตประจำสำนักงาน

1. ทำหน้าที่ประสานงาน กระตุ้น เร่งเร้าให้คำแนะนำแก่บัณฑิตเอื้ออาทรในระดับตำบล
2. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลลงใน Website ของจังหวัด

ภารกิจของบัณฑิตประจำสำนักงาน

1. รวบรวมข้อมูลผลการสำรวจของชุมชน ตำบลวิเคราะห์เสนอแนะจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด และปัญหาสังคม
2. ดำเนินการจัดทำบัญชีการเงินและพัสดุของโครงการ
3. นำข้อมูลลง Website ของจังหวัด และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของโครงการ
4. ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้กับกระทรวงต่าง ๆ ในการสำรวจข้อมูลของข้อมูลแต่ละกระทรวง
5. ให้คำปรึกษา แนะนำ กำกับดูแล ติดตามผลบัณฑิตเอื้ออาทรและเยาวชนเอื้ออาทรในการดำเนินงานตามโครงการ

งบประมาณ

ทำโครงการกลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ใช้งบประมาณตลอดโครงการ 18 เดือน 3 จังหวัด ในวงเงิน 166,741,459.- บาท

การติดตามและสนับสนุนการดำเนินการตามโครงการ

1. มีเยาวชนเอื้ออาทรครบทุกหมู่บ้านในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 1,617 หมู่บ้าน จำนวน 1,617 คน

2. มีบัณฑิตเอื้ออาทรครบทุกตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 275ตำบล จำนวน 275 คน

3. มีบัณฑิตเอื้ออาทรประจำสำนักงานบริหารโครงการแต่ละจังหวัด ๆ ละ 5 คน จำนวน 15 คน

4. มีข้อมูลในการแก้ไขปัญหาความยากจนและผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีคุณภาพ ทันสมัยและสามารถตรวจสอบได้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด

5. มีคณะกรรมการประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้เป็นประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการจากตัวแทนของกระทรวงต่าง ๆ ไม่เกิน 20 คน โดยมีสำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นสำนักบริหารโครงการ คณะกรรมการจากตัวแทนของกระทรวงต่างๆไม่เกิน 20 คนโดยมีสำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นสำนักงานบริหารโครงการ

ตัวชี้วัด

1.มีข้อมูลร้อยละของหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ ในการแก้ไขปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติดและปัญหาผู้ประสบปัญหาทางสังคม

2.มีข้อมูลร้อยละของเยาวชนเอื้ออาทร และบัณฑิตเอื้ออาทรเข้าร่วมโครงการ

3.มีข้อมูลจำนวนครั้งที่เยาวชนเอื้ออาทรและบัณฑิตเอื้ออาทรปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้

4.มีข้อมูลร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่จังหวัดกำหนดและข้อมูลครัวเรือนที่ตรงตามเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ปกครองรัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

1.จะมีการบูรณาการ การเก็บข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด

2.ลดการซ้ำซ้อนมาเป็นการประสานงาน

3.จังหวัดจะมีข้อมูลการแก้ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติดและความต้องการของประชาชนเป็นปัจจุบัน

4.ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

5.ความพร้อมของพื้นที่ดำเนินการ ดำเนินการตามกลุ่มจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนใต้ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

6.รูปแบบของการดำเนินการ เป็นการจ้างงาน

7.การศึกษาโครงการเบื้องต้น ได้รับมติเอกฉันท์จากที่ประชุมกลุ่มย่อยนำเรื่องแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์การเร่งแก้ปัญหาความจำเป็นพื้นฐาน และขจัดความยากจนกลุ่มคนในพื้นที่เป้าหมาย

การติดตามและสนับสนุนการดำเนินการตามโครงการ

1. มีเยาวชนเอื้ออาทรครบทุกหมู่บ้านในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 1,617 หมู่บ้าน จำนวน 1,617 คน
2. มีบัณฑิตเอื้ออาทรครบทุกตำบลในสามจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 275 ตำบล จำนวน 275 คน
3. มีบัณฑิตเอื้ออาทรประจำสำนักงานบริหารโครงการแต่ละจังหวัดๆ ละ 5 คน จำนวน 15 คน
4. มีข้อมูลในการแก้ไขปัญหาความยากจนและผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีคุณภาพทันสมัย และสามารถตรวจสอบได้ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด
5. มีคณะกรรมการประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้เป็นประธานคระกรรมการและคณะกรรมการจากตัวแทนของกระทรวงต่างๆไม่เกิน 20 คน โดยมีสำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นสำนักบริหารโครงการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2539"47-48)ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และสังคมให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันทีดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า "SERVICE" ซึ่งถ้าหากความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E= Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยไม่ให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R= Response แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติมารับบริการ

V= Voluntaries manner การให้บริการที่ทำอย่างเต็มใจ เต็มใจทำไม่ให้ทำงานเสียไม่ได้

I= Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C= Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E= Enthusiasm สามารถกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ดังนั้นการบริการ จึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการซึ่งไม่สามรถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (อ้างใน เสาวรภย์ เรืองเทพ,2537:18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อคนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เช่นยอมรับว่าสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตน หน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นจะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานที่เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่จะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้มากเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริการ ในหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งจะต้องเอาใจและเรียนรู้ถึงธรรมชาติพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ เพื่อจะได้เข้าใจความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานของตน

ผู้บริการที่มีความสามารถจะต้องรู้วิธีจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจอุทิศกำลังกาย กำลังความสามารถให้แก่หน่วยงานจนรู้สึกว่าหน่วยงานนั้นเป็นส่วนหน้าของชีวิตตนเพราะตัวเป็นเช่นได้ก็จะส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันและหวงแหนองค์กร และจะมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานแม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายเพียงใด

ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ปฏิบัติงานเป็นองค์กรหรือในหน่วยงานนั้นๆไม่เกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดความเครียด ไม่ตั้งใจและไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติ ทำให้งานภายในองค์กรนั้นไร้ประสิทธิภาพ และอาจจะส่งผลกระทบจนทำให้เกิดความล้มเหลวขึ้นภายในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นก็ได้

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บริการเข้าใจจิตวิทยาของมนุษย์และเข้าใจในเรื่องการบริการงานบุคคลและรู้จักเอาเทคนิควิธีจูงใจ บุคลากร ประกอบมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจ ตามความเหมาะสมก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2517) อ้างในสุทัทยา โชติมานุกูล (2528 : 43) ได้กล่าวถึงวิธีการจูงใจไว้ว่าการจูงใจ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจเหตุที่การจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับเร่งเร้า หรือแรงจูงดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ(Incentive)

สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ (Needs)

(Barnard) อ้างใน สมหมาย งามคณะ :,(2528:26) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Incentive) ได้แก่ สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2.สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลเป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลากรที่ได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิการให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจเป็นต้น

3.สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ เช่น เป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4.ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefitions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

5.ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์ฉัตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์ไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6.การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม กับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions of Habitations Methods and Attitudes) หมายถึงการปรับปรุงตน งานวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากรซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7.โอกาสที่มีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เช่นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8.สภาพการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Companion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้การมีความสุขมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

5. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

ความหมายโดยทั่วไปของการประเมินผลโครงการ

มีผู้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้มาก ทั้งที่มีความหมายต่างกันและคล้ายคลึงกันขึ้นอยู่กับผู้ให้ความหมายว่าเป็นนักวิชาการสาขาใด มีแนวคิดอย่างไร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเสนอความหมายของการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลทั้งต่างประเทศและชาวไทย ดังนี้

E.A.Suchman (1967) (อ้างถึงในสุขุม มูลเมือง, 2530 : 3) การประเมินผล หมายถึง กระบวนการศึกษาพิจารณาเกี่ยวกับผลลัพธ์ทั้งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา ซึ่งเกิดจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อกำหนดคุณค่าหรือปริมาณของความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมิน
2. การกำหนดเกณฑ์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ
3. การอธิบายระดับความสำคัญ
4. การรายงานและการเสนอแนะในการดำเนินงานต่อไป

D.L.Stufflebeam , et al. (1971) (อ้างถึงในเยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี , 2544 :57) การประเมินคือ

กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการรวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้นมาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

Ralph W. Tyler (1969) (อ้างถึงในศิริชัย กาญจนวาสี , 2545 : 16) ได้ให้ความหมายการประเมินไว้ว่า หมายถึงกระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง "ผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้"

James W. Davis Jr. (1974 : 272) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการหมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยดีมากน้อยเพียงใด

F.M. Katz (1978 : 5) (อ้างถึงในประชุม รอดประเสริฐ , 2545 : 73) กล่าวถึงการประเมินผลโครงการว่าเป็นกระบวนการในการพิจารณาวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะและคุณภาพของโครงการ

Carol H. Weiss (1973 : 21) (อ้างถึงในสุนทร เกิดแก้ว , 2537 : 103) กล่าวถึงการประเมินผลว่าเกี่ยวข้องกับการศึกษาดูว่าโครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผน (เพื่อให้ข้อมูลส่งกลับไปยังโครงการนั้น) และภายหลังงานเสร็จสิ้นแล้วงานขั้นแรกของการประเมินผล คือ การศึกษาดูว่าวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไรบ้าง แล้วกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นให้เฉพาะเจาะจงและชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการวัดผล

M.S.Scriven (1967) (อ้างถึงในเยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี , 2544 : 35) ได้ให้นิยามการประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำกนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายสำคัญของการประเมิน ก็คือการตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมใดๆ ที่ต้องการจะประเมิน

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 73) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลโครงการ คือ กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบและตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไป หรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

Sepulveda and Gupta (1918 : 31-32) กล่าวถึงการประเมินไว้ 2 ลักษณะ คือ ประการแรกหมายถึงกระบวนการตรวจสอบผลสำเร็จ ความเป็นไปได้ ประสิทธิภาพของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการ ประการที่สองหมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมในระหว่างการดำเนินงานและภายหลังการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการตามที่กำหนดไว้แล้ว

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2535 : 73) ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึงกระบวนการหรือวิธีการในการวิเคราะห์การศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ผลกระทบต่างๆ ของโครงการ เพื่อให้รู้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายหรือนโยบายที่ตั้งไว้หรือไม่ กระบวนการประเมินผลจะมีลักษณะเป็นกระบวนการขององค์กรที่มุ่งพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมหรือวิธีการดำเนินงานต่างๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือเป็นเรื่องที่มุ่งให้เกิดการวางแผนที่ดีในอนาคต

สุรพล กาญจนจิตรา (2532 : 25) กล่าวว่าการประเมินผลหมายถึง เครื่องมือที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่าโครงการที่ดำเนินการนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด เพราะวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในโครงการจะเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นว่าโครงการนั้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ และใช้
ผลการประเมินเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ต่อไป

สุจิตร ศิลารักษ์ (2535 : 88) ให้ความหมายการประเมินผลว่า หมายถึงการพิจารณาให้คุณค่าโครงการที่ได้ปฏิบัติตามแผน หรือเปรียบเสมือนกระจกเงาที่จะส่องให้เห็นภาพปฏิบัติการมีสิ่งใดที่ควรแก้ไขปรับปรุงอย่างไร การประเมินผลเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าโครงการโดยอาศัยเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลักผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยเป็นเครื่องชี้แนวทางให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รัตนะ บัวสนธ์ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลโครงการไว้ว่าเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาเทียบกับเกณฑ์แล้วตัดสินใจให้คุณค่าต่อข้อมูลหรือโครงการดังกล่าว

สุวิมล ติรกานันท์ (2543 : 2) ได้สรุปลักษณะของการประเมินโครงการ คือ

1. มีการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตามโครงการในทุกรูปแบบและทุกขั้นตอน
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์
3. มีการใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ
4. นำสารสนเทศที่ได้จากข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้แตกต่างกัน ย่อมมีผลถึงการดำเนินการขั้นตอน ตลอดจนวิธีการที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการที่จะเลือกนิยามการประเมินแบบใดนั้นต้องดูที่ความต้องการของผู้ประเมินว่าจะตรงกับความหมายใดมากที่สุดแล้วจึงเลือกวิธีการประเมินหรือโมเดลการประเมินตามความหมายนั้นๆ จึงจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อความเข้าใจตรงกันจึงขอสรุปความหมายของการประเมินเป็นกลางๆ ว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบเพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ ผลผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้สำหรับดำเนินการตามโครงการหรือนโยบายเพื่อที่จะเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้หรือคาดไว้แต่แรก

ประเภทของการประเมิน

การประเมินผลโดยทั่วไป มักจะเป็นการหาแนวทางตัดสินใจว่าสิ่งใดที่ควรจะดำเนินการต่อไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และศึกษาว่าระหว่างดำเนินโครงการนั้น มีปัญหาใดบ้างที่ควรจะปรับปรุงเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การประเมินผลโครงการโดยทั่วไปจึงมักใช้การประเมินผลทั้งแบบ Formative Evaluation และแบบ Summative Evaluation ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินของ Scriven (1967) (อ้างถึงในเยาวดี รางชัยกุล วิบูลศรี , 2544 : 35)

การประเมินแบบ Formative Evaluation เป็นการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานเป็นสำคัญซึ่งมักจะใช้การประเมินผลระหว่างการดำเนินโครงการ (ON-Going) ผลที่ได้จะช่วยปรับกระบวนการบริหารโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง นอกจากนั้นจะช่วยตรวจสอบว่าโครงการใดดำเนินไปตามแผนของโครงการหรือไม่ มีความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

การประเมินแบบ Summative Evaluation เป็นการประเมินผลสรุปรวม มักจะใช้ประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การสรุปว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมาย (Goals) หรือไม่อย่างไร ตลอดจนรายงานถึงสถานภาพของโครงการว่าประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไรมีปัญหาอุปสรรคใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงโครงการใหม่ๆ ในลักษณะเดียวกันต่อไป

จากประเภทของการประเมินผลทั้ง 2 แบบดังกล่าว รัตนะ บัวสนธ์ (2540 : 89-97) ได้มุ่งประเด็นความสนใจไปที่การประเมินผลโครงการหลังการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว หรือการประเมินแบบ Summative Evaluation นั่นเอง โดยกล่าวว่า การประเมินผลโครงการหลังดำเนินการอาจแยกทำได้เป็น 2 ระยะ คือภายหลังจากโครงการดำเนินงานเสร็จสิ้นก็ทำการประเมินทันทีหรือทิ้งช่วงการประเมินออกไประยะหนึ่งแล้วจึงค่อยทำการประเมิน นอกจากนั้นก็อาจใช้ทั้งสองลักษณะร่วมกัน คือ ทำการประเมินทั้งภายหลังเสร็จสิ้นโครงการทันที และทิ้งช่วงระยะการประเมินออกไปตามความเหมาะสม แล้วใช้ข้อมูลจากสองส่วนประกอบกัน ซึ่งการประเมินทั้ง 2 ลักษณะมีวัตถุประสงค์และเทคนิควิธีการประเมินค่อนข้างต่างกัน ดังนี้

ประการแรก เพื่อที่จะรู้ว่าการดำเนินงานของโครงการที่ผ่านมาทั้งหมดได้ผลเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการตั้งแต่ในขั้นการออกแบบวางแผนเริ่มแรกหรือไม่ เพียงใด

ประการที่สอง เพื่อที่จะรู้ว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของโครงการนั้น เป็นผลที่แท้จริงจากการดำเนินโครงการโดยตรงหรือไม่ และมีผลอื่นใดที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากโครงการไปทำให้เกิดขึ้นโดยมิได้มุ่งหวัง หรือต้องการที่ให้เกิดขึ้น ซึ่งเรียกกันว่าผลกระทบหรือผลข้างเคียง

ประการที่สาม เพื่อที่จะรู้ว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของโครงการนั้นใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานไปมากน้อยเพียงไร คุ้มค่าหรือไม่กับทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไป และผลที่ได้จากโครงการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการจากโครงการหรือไม่

จากวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน 3 ประการข้างต้น การประเมินผลหลังดำเนินโครงการจึงมีเทคนิควิธีการในการประเมิน 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลของโครงการ (Effectiveness Program Evaluation) คือ การประเมินเพื่อที่จะรู้ว่าโครงการได้รับผลตามที่ต้องการหรือไม่ ทั้งนี้โดยยึดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นตัวเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับโดยตรงจากการดำเนินโครงการทั้งหมด ซึ่งคำว่าผลที่ได้รับโดยตรงทั้งหมดนี้คิดจากผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นจริงตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

การประเมินประสิทธิผลของโครงการภายหลังโครงการดำเนินการสิ้นสุดลง ส่วนใหญ่จะทำการประเมินด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไป

2. การประเมินผลกระทบ หรือผลข้างเคียงของโครงการ (Impact or Side Effect Program Evaluation) พิจารณาได้ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะที่หนึ่ง ผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายในโครงการนั้น เป็นเพราะการจัดกิจกรรมของโครงการให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงหรือไม่ ปรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการที่กลุ่มเป้าหมายมีการเปลี่ยนแปลงไปนั้นเป็นเพราะกิจกรรมของโครงการที่เราจัดขึ้นโดยตรง หรือในทางตรงข้ามกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงไปเพราะมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปแทรกระหว่างการดำเนินกิจกรรมของโครงการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผลกระทบของโครงการนั่นเอง ผลกระทบของโครงการในลักษณะที่สอง เราพิจารณาจากการที่ผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายในโครงการไปทำให้เกิดผลอื่นติดตามมาในกลุ่มเป้าหมายนั้น กล่าวคือ ถ้าเราดำเนินโครงการหนึ่งๆ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไว้แล้วได้ผลตามที่กำหนดไว้ (ซึ่งก็คือวัตถุประสงค์ของโครงการ) และผลดังกล่าวนี้ก็ทำให้เกิดผลอื่นๆ ติดตามมาในกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ทั้งๆ ที่เรามิได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการตั้งแต่เริ่มแรก ผลที่ติดตามมานี้ก็คือ ผลกระทบหรือผลข้างเคียงของโครงการนั่นเอง ซึ่งผลกระทบนี้อาจเป็นได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ลักษณะที่สาม คือ ผลของโครงการไปทำให้เกิดผลกับกลุ่มอื่นๆ มิใช่กลุ่มเป้าหมายตามที่เรากำหนดไว้ในโครงการซึ่งกลุ่มอื่นๆ ในที่นี้ก็คือ "กลุ่มข้างเคียงของโครงการ"

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ (2541; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทราในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการได้รับยอมรับนับถือ ส่วนด้านที่พึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านความมั่นคง ปลอดภัย และต่ำรองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

2. ตังแปรภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และสายงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ที่มีอายุ อายุราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่มาก มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีอายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่น้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างสายงานกัน จะมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

ประหยัด ยะคะนอง (2523:206-230)ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราคงที่ใกล้เคียงกันสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาลปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา

ธนพร ชุมวรฐายี (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

จิราพร วีระพงษ์ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน พบว่า ในด้านสาธารณูปโภค 4 งานผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด งานโยธา งานอนามัย ตามลำดับ ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการบริการแยกตามกลุ่มงานบริการดังนี้ งานโยธามีสาเหตุสำคัญคือ ไม่มีคุณค่าใช้สอย ไม่ปลอดภัยและความใจใส่ในหน้าที่ งานรักษาความสะอาดมีสาเหตุของความไม่พึงพอใจคือ ความเพียงพอทั่วถึง

ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ งานปกครองมีสาเหตุความไม่พึงพอใจคือ ความไม่พัฒนาก้าวหน้าและความไม่รวดเร็วในขั้นตอน

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้ การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านการให้บริการอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ซับซ้อน สำหรับผู้ที่สนใจต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ปรากฏว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการที่มีอยู่แล้วในขณะนี้เหมาะสมดีอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการพอใจกับการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก หรืออาจจะเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่กล้าออกความเห็น ยิ่งไปกว่านั้น นิสัยคนไทยมักจะเป็นคนเกรงใจผู้อื่น เมื่อได้รับบริการที่สะดวกพอสมควร จึงพอใจผลที่ได้รับเท่าที่ฝ่ายให้บริการเสนอมาให้

อัจฉรา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของประชาชนด้านภูมิหลัง (เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา) และด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า คุณลักษณะด้านภูมิหลังของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณลักษณะของประชาชนด้านความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยส่วนรวม และรายด้านแตกต่างกันออกไป

เสถียร เหลืองอร่าม (อ้างใน เสาวรภย์ เรืองเทพ,2537 : 18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า "ความพึงพอใจในงาน เป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทนความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำ เช่น การยอมรับความสามารถในการทำงานได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นจะได้รับความร่วมมือจากพนักงานมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

สากล สีหวงศ์ (2522),อ้างใน อาจินต์ สุรกิตย์ (2538 : 70-71) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อปี 2522 พบว่า โดยส่วนร่วม

อาจารย์ใน สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวบางประการ อันได้แก่ เพศ-อายุ-สถานภาพสมรส-ระดับการศึกษา-ตำแหน่ง-ระยะทางจากบ้านมาสถาบัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำคัญกับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องโครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่ม กลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูลและสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

จังหวัด	จำนวนประชากรที่ตั้งไว้	จำนวนประชากรที่สำรวจได้
ปัตตานี	784	826
ยะลา	449	476
นราธิวาส	674	730
รวม	1,502	2,033

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มกลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) จำนวนทั้งสิ้น 2,033 คน ประกอบด้วยปัตตานี 826 คน ยะลา 476 คน และนราธิวาส 730 คน ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่สำรวจโดย บัณฑิต 1 คน ต่อผู้ใช้บัณฑิต 2 คน (มีผู้ใช้บัณฑิต 2 คน คือ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ,เจ้าหน้าที่ปกครอง)

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถาม 2 ชุด

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้ประเมินผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทรและ **ชุดที่**2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้ประเมินผู้ใช้เยาวชนเอื้ออาทร โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและหน้าที่รับผิดชอบของเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร มีลักษณะปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชนมี 11 ข้อ และของบัณฑิตเอื้ออาทรมี จำนวน 19 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด โดยใช้มาตราประมาณค่าความสำคัญ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรมีจำนวน 19 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิดโดยใช้มาตราประมาณค่าความสำคัญ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรเป็นแบบปลายเปิด

ส่วนที่5 ความคิดเห็นต่อโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) เป็นคำถามแบบปลายเปิด มีจำนวน 2 ข้อ

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ส่งแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบ คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม 2548 – กันยายน 2548 โดยการดำเนินการจะแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

1) เดือนมีนาคม 2548

2) เดือนกันยายน 2548

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยอาศัยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง

2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนตัวอย่าง

2.2 หาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ในแบบสอบถาม

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนตัวอย่าง

2.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \frac{\sqrt{n\sum X2 - (\sum X)2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x2$ แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นการวัดโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert มีระดับการวัดดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.01 - 5.00	มากที่สุด
3.01– 4.00	มาก
2.01 – 3.00	ปานกลาง
1.01 - 2.00	น้อย
0.00 - 1.00	น้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

เนื้อหาในบทนี้เป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยจะแบ่งการวิเคราะห์เป็นสี่ส่วนด้วยกัน คือ ผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ผลการปฏิบัติงานของเยาวชน และความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน ทั้งในภาพรวมเพื่อทำการเปรียบเทียบ และการวิเคราะห์รายจังหวัดเพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดต่อไป

4.1 ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิต

จากการประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตจำนวน 19 หัวข้อ พบว่า บัณฑิตทั้งสามจังหวัดคุณสมบัติที่ได้รับการประเมินสูงสุดที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บัณฑิตมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับที่น่าพอใจ ใส่ใจในการดูแลเยาวชน สามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด และมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในงาน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินสูงสุด 7 อันดับแรก

อันดับ	จังหวัด		
	ยะลา	นราธิวาส	ปัตตานี
1	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น
2	ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน
4	การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	ความสามารถในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบต่อเยาวชน	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน
5	ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน	ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด
6	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน
7	ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน

คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 5 อันดับของบัณฑิตทั้ง 3 จังหวัดมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือบัณฑิตยังขาดสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงาน ขาดความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน มีปัญหาในการวางแผนและทำงานเป็นทีม ขาดความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงต่อไป (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 5 อันดับ

อันดับ	จังหวัด		
	ยะลา	นราธิวาส	ปัตตานี
1	ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม	ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม	ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม
2	ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชนในการปฏิบัติงาน	ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม
3	ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชนในการปฏิบัติงาน
4	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5	ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์พัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 19 ข้อ พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 (ตารางที่ 4.3)

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดยะลาโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องความสัมพันธ์ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน ค่าเฉลี่ย 3.86 และ การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.53 (ตารางที่ 4.4)

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องการให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 และ ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.52 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตทั้งสามจังหวัด

ข้อความ	X	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.83	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.70	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.78	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.82	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.96	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.09	ดีมาก
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าว สารให้ผู้อื่น	3.76	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.55	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.00	ดีมาก
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบ ในหน่วยงาน	3.84	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.70	ค่อนข้างดี
12.ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	3.59	ค่อนข้างดี
13.ความสามารถในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบ ต่อเยาวชน	3.80	ค่อนข้างดี
14.ความสามารถในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของเยาวชน	3.76	ค่อนข้างดี
15.ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.53	ค่อนข้างดี
16.ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและ ทำงานเป็นทีม	3.65	ค่อนข้างดี
17.การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน	3.81	ค่อนข้างดี
18.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชน ในการปฏิบัติงาน	3.65	ค่อนข้างดี
19.การรู้จักฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	3.70	ค่อนข้างดี
รวม	3.76	ค่อนข้างดี

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่อง ความสัมพันธ์ ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือ และการประสานงานกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจ

ใส่ต่องาน ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.53 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดยะลา

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.78	0.96	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.66	0.94	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.75	1.01	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.80	0.97	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.86	1.15	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.95	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าว สารให้ผู้อื่น	3.74	0.99	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.55	1.03	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	3.84	1.02	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.78	1.13	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.59	0.99	ค่อนข้างดี
12.ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	3.55	1.01	ค่อนข้างดี
13.ความสามารถในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบต่อเยาวชน	3.71	1.03	ค่อนข้างดี
14.ความสามารถในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของเยาวชน	3.72	1.06	ค่อนข้างดี
15.ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.53	0.94	ค่อนข้างดี
16.ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม	3.61	1.09	ค่อนข้างดี
17.การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน	3.73	1.00	ค่อนข้างดี
18.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชนในการปฏิบัติงาน	3.64	1.00	ค่อนข้างดี
19.การรู้จักฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	3.64	1.02	ค่อนข้างดี
รวม	**3.71**	**0.88**	**ค่อนข้างดี**

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดปัตตานี

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.88	0.90	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.74	0.97	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.80	0.95	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.85	0.95	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	4.04	1.12	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	1.02	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.81	0.98	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.56	0.99	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.17	3.20	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.91	1.09	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.77	0.98	ค่อนข้างดี
12.ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	3.64	0.95	ค่อนข้างดี
13.ความสามารถในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบต่อเยาวชน	3.82	1.07	ค่อนข้างดี
14.ความสามารถในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของเยาวชน	3.76	0.99	ค่อนข้างดี
15.ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.52	1.00	ค่อนข้างดี
16.ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม	3.65	1.10	ค่อนข้างดี
17.การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน	3.86	1.09	ค่อนข้างดี
18.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชนในการปฏิบัติงาน	3.64	1.04	ค่อนข้างดี
19.การรู้จักฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	3.73	0.99	ค่อนข้างดี
รวม	**3.79**	**0.88**	**ค่อนข้างดี**

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจังหวัดนราธิวาส

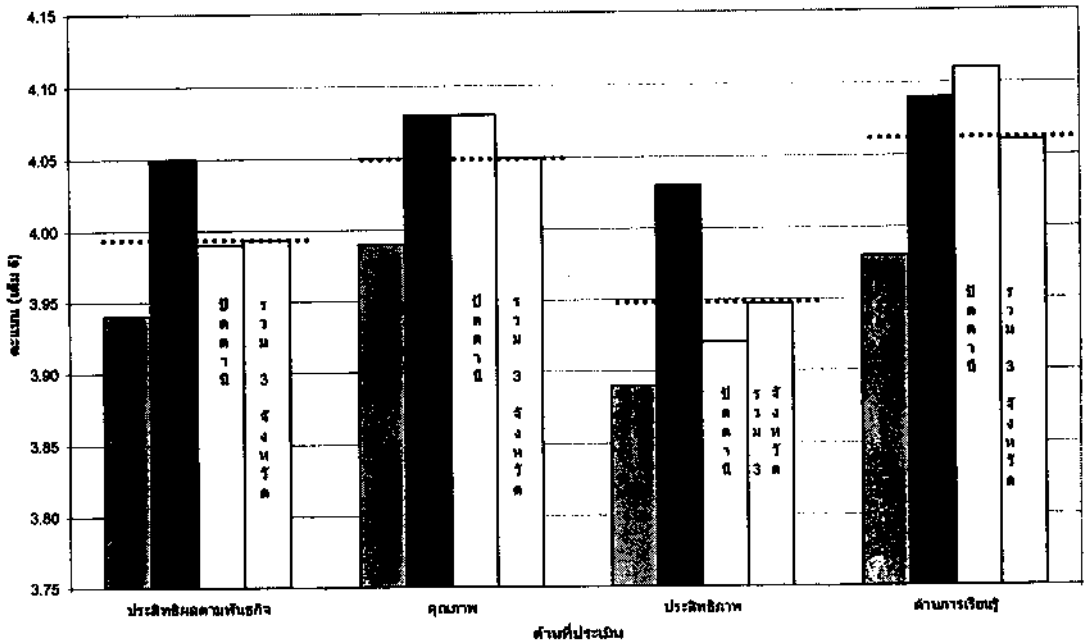
ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.84	0.83	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.71	0.84	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.80	0.81	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.80	0.85	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.97	0.85	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.82	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.73	0.83	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.55	0.88	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.00	0.84	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.83	0.85	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.74	0.92	ค่อนข้างดี
12.ความสามารถในการวางแผนและทำงานเป็นทีม	3.57	0.96	ค่อนข้างดี
13.ความสามารถในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบต่อเยาวชน	3.88	0.92	ค่อนข้างดี
14.ความสามารถในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของเยาวชน	3.79	0.85	ค่อนข้างดี
15.ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.53	0.86	ค่อนข้างดี
16.ความสามารถในการโน้มน้าวให้เยาวชนตั้งใจทำงานและทำงานเป็นทีม	3.68	0.92	ค่อนข้างดี
17.การให้ความสนใจและดูแลเยาวชน	3.85	0.91	ค่อนข้างดี
18.ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่เยาวชนในการปฏิบัติงาน	3.68	0.92	ค่อนข้างดี
19.การรู้จักฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	3.73	0.87	ค่อนข้างดี
รวม	**3.78**	**0.71**	**ค่อนข้างดี**

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมีอยู่สี่ด้านด้วยกัน คือ ประสิทธิผลในการทำงานตามพันธกิจ คุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในด้านการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดนราธิวาสได้คะแนนจากการประเมินในทุกด้านสูงกว่า

ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด จังหวัดปัตตานีมีผลการประเมินสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด ในด้านคุณภาพการทำงานและความสามารถในการเรียนรู้ ส่วนจังหวัดยะลามีผลการประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัดในทุกด้าน (ดูรูปที่ 4.1 ประกอบ)

รูปที่ 4.1: ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทร



ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์พัฒนาของทั้ง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้ผลดังนี้

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดยะลาโดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 3.94 และด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.94 (ตารางที่ 4.7)

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา ด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.92 (ตารางที่ 4.8)

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา ด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ค่าเฉลี่ย4.05 และด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.03 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดยะลา

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	3.94	0.77	มาก
คุณภาพ	3.99	0.77	มาก
ประสิทธิภาพ	3.89	0.76	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	3.98	0.78	มาก
รวม	**3.95**	**0.74**	**มาก**

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดปัตตานี

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	3.99	0.76	มาก
คุณภาพ	4.08	0.78	มาก
ประสิทธิภาพ	3.92	0.75	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	4.11	0.74	มาก
รวม	**4.02**	**0.71**	**มาก**

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดนราธิวาส

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	4.05	0.60	มาก
คุณภาพ	4.08	0.57	มาก
ประสิทธิภาพ	4.03	0.58	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	4.09	0.59	มาก
รวม	**4.06**	**0.54**	**มาก**

จากคำถามในแบบสอบถามจำนวน 19 ข้อ พบว่าโดยภาพรวมของทั้งสามจังหวัด ผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทรมีความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตในระดับมาก (4.01) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ (ตารางที่ 4.10) โดยในจังหวัดยะลา ผู้ใช้มี

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 และข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์ มีทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.04 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด ค่าเฉลี่ย 3.74 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสามจังหวัด

ข้อความ	X	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.94	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.08	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.05	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	3.90	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	4.05	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.20	มาก
7.ความชำนาญ	3.84	มาก
8.ความพยายาม	4.14	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	4.04	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.93	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.06	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.87	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	3.79	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	3.87	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.16	มาก
16.ทักษะความสามารถ	4.02	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.12	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.17	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.94	มาก
รวม	4.01	มาก

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดยะลา

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.94	0.83	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	3.99	0.99	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.04	0.78	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	3.80	0.85	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	3.96	0.84	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.10	0.91	มาก
7.ความชำนาญ	3.84	0.83	มาก
8.ความพยายาม	4.08	0.94	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	3.99	0.90	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.92	0.87	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	3.94	0.86	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.85	0.82	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	3.74	0.88	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	3.83	0.90	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.06	0.99	มาก
16.ทักษะความสามารถ	3.94	0.79	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.04	0.93	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.13	0.94	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.81	0.93	มาก
รวม	**3.95**	**0.74**	**มาก**

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดปัตตานี ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา ได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.10 และความพยายาม การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดเวทีประชาคม ค่าเฉลี่ย 3.80 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดปัตตานี

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.97	0.84	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.09	1.03	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.00	0.74	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	3.89	0.88	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	4.11	0.85	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.23	0.98	มาก
7.ความชำนาญ	3.85	0.79	มาก
8.ความพยายาม	4.16	0.91	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	4.05	0.90	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.90	0.82	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.08	0.84	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.81	0.85	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	3.78	0.88	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	3.80	0.92	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.16	0.90	มาก
16.ทักษะความสามารถ	4.05	0.79	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.16	0.87	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.19	0.84	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	4.05	0.85	มาก
รวม	**4.02**	**0.71**	**มาก**

บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน และการให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา ได้แก่ ความพยายาม และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.19 และข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์ การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล และทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความชำนาญ ค่าเฉลี่ย 3.82 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจังหวัดนราธิวาส

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.92	0.73	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.16	0.79	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.12	0.69	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	4.01	0.67	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	4.08	0.69	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.26	0.69	มาก
7.ความชำนาญ	3.82	0.74	มาก
8.ความพยายาม	4.19	0.73	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	4.07	0.68	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.98	0.71	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.16	0.74	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.96	0.77	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	3.86	0.76	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	3.97	0.79	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.26	0.68	มาก
16.ทักษะความสามารถ	4.08	0.67	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.16	0.71	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.19	0.69	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.95	0.77	มาก
รวม	**4.07**	**0.54**	**มาก**

4.3 การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน

จากการประเมินคุณสมบัติของเยาวชนจำนวน 11 หัวข้อ พบว่า เยาวชนทั้งสามจังหวัดคุณสมบัติที่ได้รับการประเมินสูงสุดที่คล้ายกับบัณฑิต กล่าวคือ เยาวชนมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับที่น่าพอใจ ใส่ใจในการดูแลเยาวชน สามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด และมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในงาน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 คุณสมบัติของเยาวชนที่ได้รับการประเมินสูงสุด 5 อันดับแรก

อันดับ	จังหวัด		
	ยะลา	นราธิวาส	ปัตตานี
1	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น
3	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน
4	ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน
5	การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด

คุณสมบัติที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 อันดับของเยาวชนทั้ง 3 จังหวัดมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เยาวชนยังขาดความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะในการติดต่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น มีปัญหาด้านความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน และขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 คุณสมบัติของเยาวชนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 อันดับ

อันดับ	จังหวัด		
	ยะลา	นราธิวาส	ปัตตานี
1	ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	ความรู้ความสามารถในการติดต่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน
2	ความรู้ความสามารถในการติดต่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน
3	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชนตามยุทธศาสตร์พัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 11 ข้อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วเยาวชนมีผลการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างดีแต่ก็ยังต่ำกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ตารางที่ 4.16) เนื่องจากคุณวุฒิและวัยวุฒิของเยาวชนอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าบัณฑิต ทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับเดียวกับบัณฑิต

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนในสามจังหวัด

ข้อความ	X	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.83	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.74	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.86	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.84	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.89	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.12	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.79	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.56	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.02	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบ ในหน่วยงาน	3.91	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.81	ค่อนข้างดี
รวม	**3.86**	**ค่อนข้างดี**

เยาวชนในจังหวัดยะลาโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในเรื่อง ความสัมพันธ์ ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.06 และการวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 3.62 (ตารางที่ 4.17)

เยาวชนในจังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.84 มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่อง ความสัมพันธ์ ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.01 และการวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 3.51 (ตารางที่ 4.18)

เยาวชนในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ย 3.82 มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่อง ความสัมพันธ์ ความสามารถกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 3.98 และความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 3.54 (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดยะลา

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.88	0.88	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.84	0.90	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.94	0.85	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.93	0.89	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.93	0.98	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.86	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.79	0.92	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.62	0.87	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.06	0.90	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.98	0.93	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.92	0.96	ค่อนข้างดี
รวม	**3.91**	**0.76**	**ค่อนข้างดี**

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดปัตตานี

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.81	0.86	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.68	0.85	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.80	0.84	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.80	0.87	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.90	0.98	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.86	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.80	0.88	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.51	0.86	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	4.01	0.90	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.96	0.95	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.90	ค่อนข้างดี
รวม	**3.84**	**0.73**	**ค่อนข้างดี**

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานของเยาวชนจังหวัดนราธิวาส

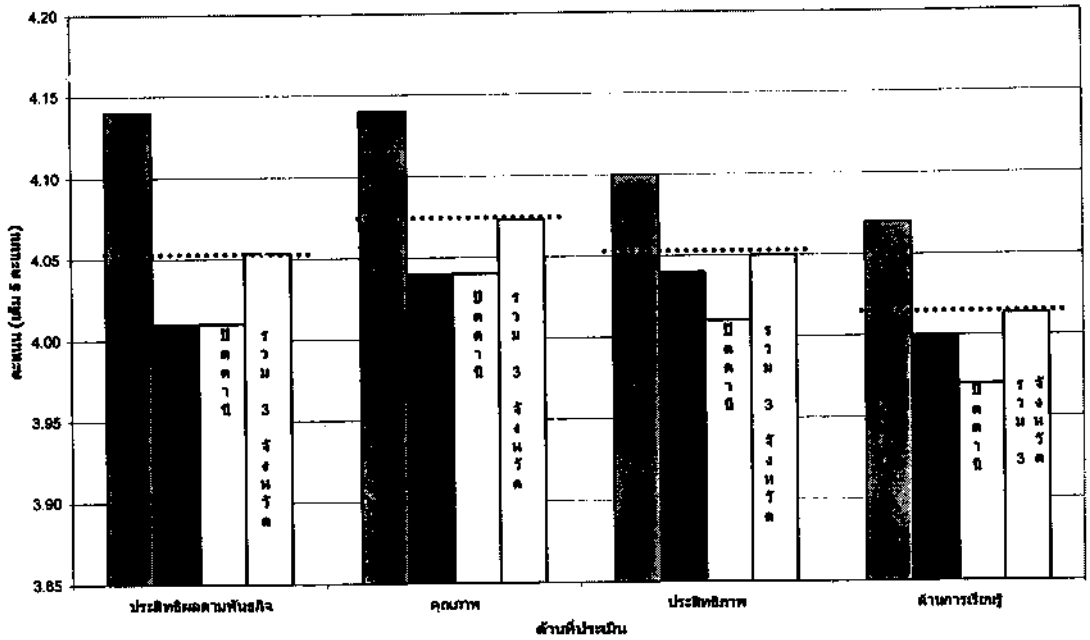
ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่กำหนด	3.80	0.78	ค่อนข้างดี
2.ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน	3.71	0.81	ค่อนข้างดี
3.ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.83	0.81	ค่อนข้างดี
4.การเรียนรู้และความเข้าใจในงาน	3.79	0.79	ค่อนข้างดี
5.ความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องาน	3.85	0.93	ค่อนข้างดี
6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.89	ค่อนข้างดี
7.ความรู้ความสามารถในการติดต่อ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่น	3.78	0.79	ค่อนข้างดี
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.54	0.81	ค่อนข้างดี
9.การให้ความร่วมมือและการประสานงานกับบุคคลอื่น	3.98	0.85	ค่อนข้างดี
10.การวางตนและการแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบในหน่วยงาน	3.80	0.89	ค่อนข้างดี
11.ความละเอียดรอบคอบและเชื่อถือได้ในการปฏิบัติงาน	3.71	0.85	ค่อนข้างดี
รวม	3.83	**0.67**	**ค่อนข้างดี**

4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน

การประเมินพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนมีอยู่สี่ด้านด้วยกัน คือ ประสิทธิผลในการทำงานตามพันธกิจ คุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสามารถในด้านการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดยะลาได้คะแนนจากการประเมินในทุกด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัด ส่วนจังหวัดปัตตานีมีและนราธิวาสมีผลประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 จังหวัดในทุกด้าน (รูปที่ 4.2)

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเยาวชนตามยุทธศาสตร์พัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 19 ข้อ พบว่า เยาวชนในจังหวัดยะลาโดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ และ ด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.10 และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.07 (ตารางที่ 4.20)

รูปที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน



เยาวชนในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพ และ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา ด้านประสิทธิภาพ และ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.01 และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 3.97 (ตารางที่ 4.21)

เยาวชนในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพ และ ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.01 และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.00 (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดยะลา

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	4.14	0.63	มาก
คุณภาพ	4.14	0.62	มาก
ประสิทธิภาพ	4.10	0.64	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	4.07	0.64	มาก
รวม	**4.11**	**0.59**	**มาก**

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดปัตตานี

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	4.01	0.63	มาก
คุณภาพ	4.04	0.66	มาก
ประสิทธิภาพ	4.01	0.62	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	3.97	0.66	มาก
รวม	**4.01**	**0.59**	**มาก**

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดนราธิวาส

ด้าน	X	SD	ระดับ
ประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจ	4.01	0.55	มาก
คุณภาพ	4.04	0.59	มาก
ประสิทธิภาพ	4.04	0.56	มาก
การเรียนรู้และการพัฒนา	4.00	0.57	มาก
รวม	**4.03**	**0.52**	**มาก**

ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชนตามยุทธศาสตร์พัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 19 ข้อ พบว่า เยาวชนในจังหวัดยะลา โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ มีทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.25 และความพยายาม ค่าเฉลี่ย 4.24 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.75 (ตารางที่ 4.23)

เยาวชนในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา ได้แก่ มีทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.15 และ ความรับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.62 (ตารางที่ 4.24)

เยาวชนในจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเยาวชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาได้แก่ ความคุ้มค่าในการจ้าง และ การจัดเวทีประชาคม ค่าเฉลี่ย 4.14 และ ความรับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.81 (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดยะลา

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	4.10	0.69	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.24	0.80	มากที่สุด
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.15	0.74	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	4.08	0.75	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	4.16	0.73	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.23	0.76	มากที่สุด
7.ความชำนาญ	4.05	0.70	มาก
8.ความพยายาม	4.24	0.74	มากที่สุด
9.บรรยากาศการทำงาน	4.02	0.77	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.99	0.73	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.12	0.77	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.93	0.76	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	4.23	0.80	มากที่สุด
14.การจัดเวทีประชาคม	4.11	0.80	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.25	0.74	มากที่สุด
16.ทักษะความสามารถ	4.08	0.68	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.26	0.75	มากที่สุด
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.20	0.78	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.75	0.80	มาก
รวม	**4.11**	**0.59**	**มาก**

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดปัตตานี

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.89	0.73	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.10	0.81	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.08	0.70	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	3.94	0.77	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	3.98	0.78	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.13	0.83	มาก
7.ความชำนาญ	3.95	0.73	มาก
8.ความพยายาม	4.11	0.83	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	4.03	0.83	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.94	0.69	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.10	0.78	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.87	0.78	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	4.00	0.81	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	3.98	0.81	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.18	0.78	มาก
16.ทักษะความสามารถ	3.96	0.73	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.15	0.77	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.15	0.81	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.62	0.85	มาก
รวม	**4.01**	**0.59**	**มาก**

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนจังหวัดนราธิวาส

ข้อความ	X	SD	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.87	0.66	มาก
2.ความคุ้มค่าในการจ้าง	4.14	0.72	มาก
3.ข้อมูลถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.08	0.65	มาก
4.ลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูล	3.96	0.73	มาก
5.ความเรียบร้อยของผลงาน	4.04	0.70	มาก
6.ความรับผิดชอบงาน	4.13	0.74	มาก
7.ความชำนาญ	3.91	0.70	มาก
8.ความพยายาม	4.09	0.73	มาก
9.บรรยากาศการทำงาน	4.01	0.79	มาก
10.การถ่ายทอดข้อมูล	3.93	0.65	มาก
11.การติดต่อประสานงาน การติดตามผลและการกำกับดูแล	4.02	0.66	มาก
12.ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประชาธิปไตย	3.90	0.71	มาก
13.การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด	4.04	0.74	มาก
14.การจัดเวทีประชาคม	4.14	0.79	มาก
15.การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์	4.23	0.72	มากที่สุด
16.ทักษะความสามารถ	3.97	0.66	มาก
17.ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.12	0.69	มาก
18.การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร	4.09	0.69	มาก
19.ความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.81	0.73	มาก
รวม	**4.03**	**0.52**	**มาก**

4.5 ความคิดเห็นต่อโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่า ร้อยละ 93.5 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรมีโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรต่อไป อย่างไรก็ดี ผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโครงการหลายประการด้วยกัน โดยสามารถสรุปมาเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. เยาวชนและบัณฑิตควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียนก่อนที่จะทำงานจริง เนื่องจากระหว่างการทำงานเกิดปัญหาเรื่องการสื่อสาร ในบางครั้งเยาวชนและบัณฑิตไม่สามารถอธิบายหรือถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

2. ในระยะแรกของการจ้าง เยาวชนและบัณฑิตยังไม่กล้าแสดงออก ขาดความเป็นผู้นำ และไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น เวลาที่ไม่เข้าใจก็ไม่กล้าที่จะซักถาม เมื่อไปทำงานจึงไม่สามารถทำได้สมบูรณ์ตามที่ต้องการทั้งหมด ต้องเสียเวลากลับไปแก้ไขงาน ควรมีการพัฒนาทักษะเหล่านี้ก่อนที่จะลงมือทำงานจริง
3. ยังขาดความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และไม่เข้าในระบบการทำงาน การทำงานในระยะแรกเป็นไปอย่างล่าช้า ควรจะมีการให้เยาวชนและบัณฑิตเหล่านี้ได้มีโอกาสฝึกงานภายใต้การแนะนำของผู้เชี่ยวชาญมาก่อนเพื่อจะได้พร้อมสำหรับการทำงานจริง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่ม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

2. เพื่อศึกษาความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ตามยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 1907 คน ได้แก่ จังหวัดปัตตานี จำนวน 784 คน จังหวัดยะลา จำนวน 499 คน และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 674 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1. หน้าที่ความรับผิดชอบ 2. ประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ระดับความพึงพอใจ 4. ความเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร และ 5. ความคิดเห็นต่อโครงการฯ

5.1 สรุป

5.1.1 ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบัณฑิตเอื้ออาทร ในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่าบัณฑิตเอื้ออาทรโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 3.79 และ 3.78 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการประเมินการปฏิบัติงานของเยาวชนในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่าเยาวชนโดยภาพรวมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 3.84 และ 3.82 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 4.02 และ 4.06 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดยะลาและจังหวัดปัตตานี มีความพึงใจมากในด้านคุณภาพของบัณฑิต ส่วนผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทรในจังหวัดนราธิวาสมีความพึงพอใจมากในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

5.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชน ในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่า ผู้ใช้เยาวชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 4.01 และ 4.03 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ใช้เยาวชนในจังหวัดยะลา มีความพึงใจมากในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ/ภารกิจและคุณภาพ ผู้ใช้เยาวชนจังหวัดปัตตานี มีความพึงใจมากในด้านคุณภาพของเยาวชน ส่วนผู้ใช้เยาวชนในจังหวัดนราธิวาสมีความพึงพอใจมากในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเอื้ออาทรและเยาวชนมีความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตและเยาวชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี นั่นก็หมายความว่าในการจ้างงานเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรไปในพื้นที่หมู่บ้านตำบลนั้น สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการกล่าวคือ บทบาทของเยาวชนเอื้ออาทรจะทำหน้าที่ประสานงานสำรวจข้อมูลในหมู่บ้านตามความต้องการของจังหวัด สร้างความสามัคคี สนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ 1. ดำเนินการสำรวจข้อมูลของชุมชนตามความต้องการของจังหวัด 2. จัดระบบข้อมูลตามลักษณะของปัญหาในชุมชนหมู่บ้าน 3. ประสานงานกับผู้ใหญ่บ้าน กำนันและคณะกรรมการหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมทำความเข้าใจถึงนโยบายรัฐบาลของจังหวัดและจัดทำแผนงานโครงการชุมชนและ 4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัดหรือพื้นที่ ส่วนบัณฑิตเอื้ออาทรมีบทบาทในการทำหน้าที่ประสานงานให้คำแนะนำ ปรึกษา กำกับดูแล กระตุ้น เร่งเร้าและอำนวยความสะดวกให้แก่เยาวชนเอื้ออาทร รวบรวมผลข้อมูลการว่างงานจากหมู่บ้าน เสนอแนะและร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนชุมชน ตำบล สนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย การแก้ปัญหาความยากจนและการแก้ปัญหายาเสพติด โดยมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ 1. ติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเยาวชนเอื้ออาทร 2. ร่วมกับเยาวชนเอื้ออาทรจัดทำเวทีประชาคม 3. ประสานงานความร่วมมือกับเยาวชนเอื้ออาทร องค์การบริหารส่วนตำบลหรืออำเอื้ออาทร องค์การบริหารส่วนตำบลหรืออำเภอจัดทำแผนงานโครงการของชุมชนหมู่บ้าน 4. สนับสนุนกิจกรรมของเยาวชน ป้องกันยาเสพติดและการสร้างสามัคคีในชุมชน 5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของชุมชนหมู่บ้านใน Website ของจังหวัด และ 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัด นายอำเภอ หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องที่จินตนา บุญบงการ (2539 : 47-48) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและสังคมให้ผู้รับบริการทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและสิ่งที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

5.2.2 **ความพึงพอใจของผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้** ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นจะพบว่า บัณฑิตเอื้ออาทรมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ส่วนผู้ใช้เยาวชนในจังหวัดยะลา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความคุ้มค่าในการจ้าง ความรับผิดชอบงานความพยายาม การแก้ปัญหาความยากจน/การแก้ปัญหายาเสพติด การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์และทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผู้ใช้เยาวชนในจังหวัดนราธิวาสมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็น การให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ ผลจากการประเมินความพึงพอใจของเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการให้นำความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและชุมชน และเป็นการปัญหาในชุมชนได้อีกระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา โทบุญ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้าน และการศึกษาของ จิราพร วีระพงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน และพบว่าในด้านสาธารณูปโภค 4 งาน ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน

5.2.3 ร้อยละ 93.5 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรให้มีดำเนินโครงการนี้ต่อไป เพราะเป็นประโยชน์แก่เยาชน บัณฑิต หน่วยงานที่เป็นผู้ใช้บัณฑิต และสังคมโดยรวม

5.3 ข้อเสนอแนะ

โดยภาพรวมแล้ว ผู้ใช้บัณฑิตและเยาวชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่มีประโยชน์ สมควรที่จะได้รับการสนับสนุนต่อไป เนื่องจากการจ้างงานให้แก่เยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรช่วยให้เยาวชนและบัณฑิตมีงานทำและสามารถที่จะช่วยในการทำงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิผลและบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การคัดเลือกคนในพื้นที่มาทำงาน รู้จักพื้นที่และเข้าใจบริบทของสังคม สามารถสื่อสารมีการประสานงานระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐได้เป็นอย่างดี หากโครงการนี้สามารถดำเนินการต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและมีส่วนช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและสังคมได้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงโครงการในระยะต่อไปไว้ดังนี้

5.3.1 จากการศึกษาพบว่า บัณฑิตและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการมีจุดเด่นที่คล้ายคลึงกัน คือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความตั้งใจในการทำงาน เคารพกฎระเบียบ และพร้อมที่จะเรียนรู้งาน หากผู้เข้าร่วมโครงการมีโอกาสพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ต่อไปอีก ก็ยิ่งจะทำให้บัณฑิตและเยาวชนเหล่านี้เป็นผู้ที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์กับโครงการแล้ว ยังเป็นประโยชน์กับตัวของผู้เข้าร่วมโครงการและชุมชนอีกด้วย

5.3.2 จากการเก็บมูลและสัมภาษณ์ผู้ใช้เยาวชนและบัณฑิตพบว่า ปัญหาสำคัญที่ควรจะต้องแก้ไขก็คือ การเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำให้แก่บัณฑิตเพื่อจะได้มีบทบาทในชุมชนมากขึ้นเพื่อให้สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับเยาวชนต่อไป ซึ่งทำได้โดยการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างบุคลิกและทักษะความเป็นผู้นำก่อนที่จะนำบัณฑิตเหล่านี้เข้าร่วมโครงการ และในระหว่างการทำโครงการ บัณฑิตควรมีพี่เลี้ยงที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และร่วมกันประเมินผลการทำงานของบัณฑิตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บัณฑิตทราบถึงจุดที่ต้องปรับปรุง อันจะทำให้บัณฑิตเกิดการเรียนรู้ในระหว่างการทำงาน

นอกจากนี้แล้ว บัณฑิตและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการในระยะต่อไปควรได้รับการเพิ่มพูนทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระเบียบวินัยในการทำงาน และวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยก่อนที่จะส่งบัณฑิตและเยาวชนเหล่านี้ไปทำงานในพื้นที่จริง พวกเขาควรได้มีโอกาสไปฝึกงานในหน่วยงานที่มีภาระงานที่ใกล้เคียงกันและมีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างความคุ้นเคยและเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน และมีโอกาสพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้ดีขึ้น

5.3.3 การประเมินผลเป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องมีการติดตามและประเมินอย่างจริงจัง ควรทำทุก ๆ 3 เดือน เพื่อจะได้รับทราบปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา จากผลการให้ความคิดเห็นของผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรบางคนขาดความทุ่มเทและไม่มีความเสียสละในการทำงาน ไม่รับรู้บทบาทของตนเองในการทำงาน การคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน จึงควรมีการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นระบบที่เหมือนกัน เพื่อจะได้ผู้มาทำงานตามที่หน่วยงานหรือชุมชนคาดหวังไว้ ดังนั้น ทางผู้ดำเนินโครงการเองก็ควรจะมีระบบการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตและเยาวชนอย่างใกล้ชิด มีระยะการประเมินที่แน่นอน (เช่น ทุก 3 เดือน) และมีการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้เข้าร่วมโครงการทุกคน เพื่อจะประเมินผลการทำงานของบัณฑิตและเยาวชน เก็บรวบรวมปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาเหล่านั้น เพื่อจะได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของโครงการในภาพรวมได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

5.3.4 ควรมีการติดตามสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับผู้ใช้งานเยาวชนและบัณฑิต ถึงปัญหาและความต้องการลักษณะของบัณฑิตหรือเยาวชนที่ต้องการและการทำงานที่จะให้รับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา 2540 **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในโครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทรตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

โครงการจ้างเยาวชนและบัณฑิตเอื้ออาทร สำรวจข้อมูลระดับหมู่บ้านและตำบล กลุ่ม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ 2523 **การวิจัยและประเมินหลักการและกระบวนการ** คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พระวิรัติ หนูแก้ว 2546 **การประเมินผลการดำเนินงานโครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน** ภาคนิพนธ์ภาคนิพนธ์บรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน

บุษบา วิเชียรชม 2545 **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บรรลุ เวทะธรรม 2546 **การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : การศึกษาเฉพาะกรณีในตำบลแม่สรวย** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์

ศิริชัย พงษ์วิชัย 2545 **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9)** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วราภรณ์ รัตนอาชาไนย 2544 **องค์ประกอบที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิคส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมมตะนคร จังหวัดชลบุรี)** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เสน่ห์ พิพิธภัณฑ์ 2544 **ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวงสำนักงานทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่)** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนวบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อัจฉรา ไทบุญ 2534 **ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สภาบันบันฑิตพัฒนบริการศาสตร์